

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Lokasi	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pemasaran.....	10
2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	10
2.1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	11
2.1.3 Marketing Mix.....	11
2.1.4 Pengertian Jasa	13
2.1.4.1 Karakteristik Jasa	14
2.1.4.2 Kategori Bauran Jasa.....	15

2.1.5 Kualitas Pelayanan	16
2.1.5.1 Pengertian Kualitas	16
2.1.5.2 Pengertian Pelayanan	16
2.1.5.3 Pengertian Kualitas Pelayanan	17
2.1.5.4 Dimensi Kualitas Pelayanan	18
2.1.5.5 Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Pelayanan	19
2.1.5.6 Meningkatkan Kualitas Pelayanan	21
2.2 <i>Store Atmosphere</i>	23
2.2.1 Pengertian <i>Store Atmosphere</i>	23
2.2.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi <i>Store Atmosphere</i>	24
2.2.3 Elemen <i>Store Atmosphere</i>	25
2.3 Loyalitas Konsumen	29
2.3.1 Karakteristik Loyalitas Konsumen	30
2.3.2 Tingkatan Loyalitas Konsumen	31
2.3.3 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen.....	32
2.3.4 Merancang dan Menciptakan Loyalitas.....	33
2.3.5 Tahap-tahap Pertumbuhan Loyalitas Konsumen.....	34
2.3.6 Keuntungan-keuntungan Konsumen Yang Loyal	35
2.4 Penelitian Terdahulu.....	37
2.5 Kerangka Pemikiran	38
2.5.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen.....	38
2.5.2 Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> Terhadap Loyalitas Konsumen .	39
2.5.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan <i>Store Atmosphere</i> Terhadap Loyalitas Konsumen	39

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian	42
3.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	42
3.1.2 Struktur Organisasi	42
3.2 Metode Penelitian	44
3.2.1 Populasi dan Sampel.....	45
3.3 Teknik Pengumpulan Data	46
3.3.1 Jenis dan Sumber Data	47
3.4 Operasional Variabel	47
3.5 Skala Pengukuran	51
3.6 Teknik Pengolahan Data.....	51
3.6.1 Analisis Pengujian Data.....	51
3.6.2 Uji Asumsi Klasik	53
3.6.3 Rancangan Pengujian Hipotesis	53

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian.....	58
4.1.1 Gambaran Umum Responden.....	58
4.1.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	61
4.1.3 Analisis Deskriptif Jawaban Responden	65
4.1.4 Uji Asumsi Klasik	75
4.1.5 Analisis Korelasi Rank Spearman	76

4.1.6 Koefisien Determinasi	78
4.1.7 Uji Hipotesis Parsial (Uji t)	79
4.1.8 Uji Hipotesis F.....	80
4.2 Pembahasan	81
4.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen.....	81
4.2.2 Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> terhadap Loyalitas Konsumen...	82
4.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan <i>Store Atmosphere</i> terhadap Loyalitas Konsumen.....	83

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	84
5.2 Saran	85

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN